

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan (Departemen Kesehatan RI, 2008).

Pemerintah pusat maupun daerah saat ini sedang meningkatkan upaya penjaminan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat. Upaya peningkatan sistem jaminan kesehatan berupa perubahan mendasar seperti penataan standarisasi pelayanan, tarif standar yang terjangkau, dan mudahnya akses kesehatan. Pembangunan kesehatan Indonesia saat ini mulai menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, dimana pelayanan yang berkualitas haruslah berorientasi pada tercapainya kepuasan pelanggan. Tingginya kepuasan pelanggan akan berdampak pada eksistensi suatu jasa pelayanan kesehatan di tengah persaingan global (Pratiwi, *et al.*, 2013).

Pelayanan kefarmasian selama ini dinilai oleh banyak pengamat masih berada di bawah standar. Apoteker belum melakukan fungsinya secara optimal dan tanggung jawab penuh dalam memberikan informasi obat kepada masyarakat, sehingga berdampak pada penurunan tingkat kepuasan dari pasien (Barata *et al.*, 2018).

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan layanan pertama dalam bidang kesehatan dasar. Puskesmas dituntut untuk lebih bermutu sesuai dengan

masalah kesehatan masyarakat yang potensial berkembang di wilayah kerjanya masing-masing. Dengan jangkauannya yang luas sampai pelosok desa, pelayanan puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Dengan semakin berkembangnya masyarakat kelas menengah maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat. Sehingga untuk menghadapi hal itu diupayakan suatu program menjaga mutu pelayanan kesehatan dengan tujuan antara lain memberikan kepuasan kepada masyarakat (Muninjaya, 2004).

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini tentu akan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasi) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke puskesmas yang sama (Supriyanto, 2010).

Loyalitas secara harifiah diartikan sebagai kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang kepada suatu objek. Oliver mengungkapkan definisi loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlanggan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-

usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku (Huriyati, 2005).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut : bagaimanakh hubungan kepuasan dan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penujak.

## **C. Tujuan**

### 1. Tujuan Umum

Untuk mengkaji tingkat kepuasan dan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penujak.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengkaji tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penujak.
- b. Mengkaji loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian untuk berobat di puskesmas penujak.
- c. Mengkaji hubungan antara tingkat kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penujak.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat bagi Ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan dapat menjadi bahan bacaan atau refrensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

2. Manfaat bagi puskesmas

- a. Dapat mengetahui tingkat kepuasan, tingkat loyalitas serta harapan pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penujuk.
- b. Dapat di gunakan sebagai acuan untuk mengembangkan pelayanan kefarmasian di puskesmas dalam rangka meningkatkan loyalitas dan jumlah pelanggan pasien rawat jalan.

3. Manfaat bagi masyarakat

Di harapkan dapat menikmati pelayanan kefarmasian yang berkualitas